

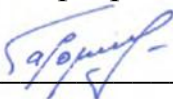
**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

На засіданні кафедри економіки та туризму

Протокол № 1 від 01.09.2023 р.

Завідувач кафедри

  
\_\_\_\_\_ Г.О. Горіна

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»**

Ступінь: магістр

**Кількість кредитів ЄКТС 5**

Розробник: Горіна Г.О.  
професор, д.е.н.

2023 – 2024 навчальний рік

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни
Обов'язкова (для студентів освітньої програми «назва освітньої програми») / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова дисципліна (ОП «Туризм»)</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>осінній</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість змістових модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>28 / 8</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>28 / 8</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>94 / 134</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>4</b>
самостійної роботи студента	<b>6,7</b>
Вид контролю	<b>екзамен</b>

## 2. Програма навчальної дисципліни

**Мета** вивчення дисципліни полягає у поглибленні і розширенні спеціальних знань і практичних умінь у сфері управління якістю в туризмі, здобуття навичок застосування методів, методик та інструментарію управління якістю в туристичному бізнесі.

**Завдання** дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю в туризмі формуванні вмінь та навичок: розуміння теоретичних засад управління якістю в туризмі; застосування принципів процесного підходу управління якістю в туризмі; побудови системи управління якістю послуг підприємств у сфері туризму; застосування ефективних механізмів та процесів управління якістю підприємств у сфері туризму; організації контролю якості туристських послуг.

**Предмет:** методи, моделі, механізми та інструменти управління якістю в туризмі.

### **Зміст дисципліни розкривається в темах:**

Тема 1 Основні поняття та принципи управління якістю

Тема 2. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу

Тема 3. Еволюція теорій та концепцій управління якістю, їх характеристика

Тема 4. Теоретичні основи якості в туризмі.

Тема 5. Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

Тема 6. Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму  
Тема 7. Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Основоположні поняття, принципи та підходи управління якістю послуг</b>					
Тема 1 Основоположні поняття та принципи управління якістю	22	4	4		14
Тема 2. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу	22	4	4		14
Тема 3. Еволюція теорій та концепцій управління якістю, їх характеристика	22	4	4		14
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>66</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>42</b>
<b>Змістовий модуль 2. Управління якістю в туризмі: теоретичні засади та практичні настанови</b>					
Тема 4. Теоретичні основи якості в туризмі	21	4	4		13
Тема 5. Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму	21	4	4		13
Тема 6. Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму	21	4	4		13
Тема 7. Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму	21	4	4		13
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>84</b>	<b>16</b>	<b>16</b>		<b>52</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	-	<b>94</b>

#### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар дискусія, Теоретичні засади управління якістю	2
2	Семінар з розв'язанням практичних задач Принципи управління якістю	2
3	Семінар дискусія Загальні положення процесного підходу управління якістю	2
4	Семінар з розв'язанням практичних задач Цикл «Плануй-Виконуй-Перевірй-Дій» процесного підходу управління якістю	2
5	Семінар дискусія Еволюція концепцій управління якістю	2
6	Семінар з розв'язанням практичних задач Розвиток теорії систем якостей за кордоном і в Україні	2
7	Семінар дискусія Особливості та ознаки якості в туризмі	2
8	Семінар з розв'язанням практичних задач Принципи управління якістю послуг	2
9	Семінар дискусія Структура, ключові аспекти, функції та завдання системи якості послуг	2
10	Семінар з розв'язанням практичних задач Система якості як підсистема управління туристського підприємства	2
11	Семінар дискусія Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристських послуг	2
12	Семінар з розв'язанням практичних задач Зміст та етапи процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення	2
13	Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач Показники та методи оцінювання рівня якості туристських послуг	2
14	Семінар захист групових проєктів	2
<b>Всього</b>		<b>28</b>

## 5. Розподіл балів, які отримують студенти

### А) вид контролю: екзамен

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

### Оцінювання студентів протягом семестру (очна форма навчання)

№ теми семінарського/ практичного заняття	Аудиторна робота					Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	ПМК	Захист групового проекту	Завдання для самостійного виконання	
<b>Змістовий модуль 1</b>							
Тема 1		2					2
Тема 2	2					0,5	2,5
Тема 3		2					2
Тема 4	2					0,5	2,5
Тема 5		2				0,5	2,5
Тема 6	2			6			8
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>6</b>		<b>1,5</b>	<b>19,5</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>							
Тема 7		2					2
Тема 8	2					0,5	2,5
Тема 9		2					2
Тема 10	2					0,5	2,5
Тема 11		2					2
Тема 12	2					0,5	2,5
Тема 13		2					2
Тема 14	2			6	6,5	0,5	15
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>6</b>	<b>6,5</b>	<b>2</b>	<b>30,5</b>
<b>Усього годин</b>	<b>14</b>	<b>14</b>		<b>12</b>	<b>6,5</b>	<b>3,5</b>	<b>50</b>

**Оцінювання студентів протягом семестру  
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
15	20	15		

**Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни**

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ЄКТС</b>	<b>Національна шкала</b>
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	